USER MANUAL

VICIdial

MANUAL MADE BY IT DEPARTMENT

EURO TRADE SECURITIES

BUCHAREST, MAY 2014

CUPRINS

1. Descriere VICI*dial* **3**

2. ACCESAREA PLATFORMEI VICI*dial* ȘI *LOGIN* **4**

2.1. Website 4

2.2. Autentificarea 4

3. SECȚIUNEA VICI*dial* **6**

3.1. Interfața VICI*dial* 6

3.2. Opțiuni interfață VICI*dial* *7*

4. SECȚIUNEA SCRIPT **8**

4.1. Interfața *Script* 8

4.2. Butoanele operaționale 10

1. DESCRIERE VICI*dial*

Acest manual de utilizare al platformei VICI*dial* este un document ce se vrea a veni în ajutorul agenților unui *Call Center* pentru a înțelege cum funcționează și să învețe cum se poate folosi într-un mod cât mai corect.

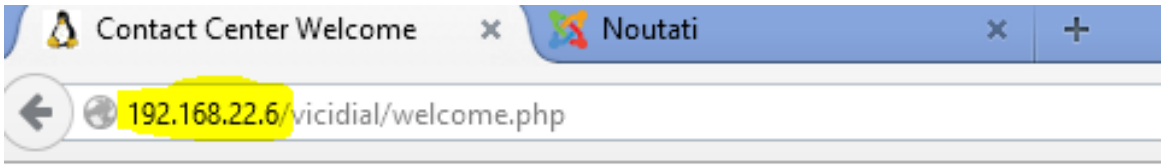
VICI*dial* este un pachet *software* pentru call center care trimite apeluri către agentul care este logat și permite utilizatorului să plaseze apelurile. VICI*dial* poate funcționa atât pentru apelurile interioare, cât și pentru cele exterioare.

Platforma VICI*dial* se prezintă agentului ca fiind o pagină web interactivă. Îi permite agentului logat de-a lungul unui process de apelare să efectueze anumite lucruri, cum ar fi: să introducă sau să modifice informații despre client, să transfere apelul sau alte operațiuni similare. În următoarele capitole vom detalia modul în care un agent interacționează cu VICI*dial*.

2. ACCESAREA PLATFORMEI VICI*dial* ȘI PROCEDURA DE *LOGIN*

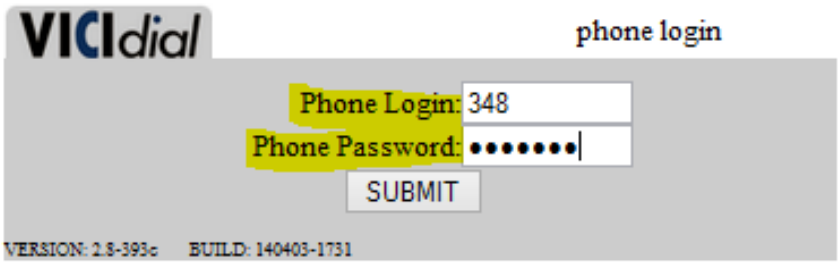
2.1. Website

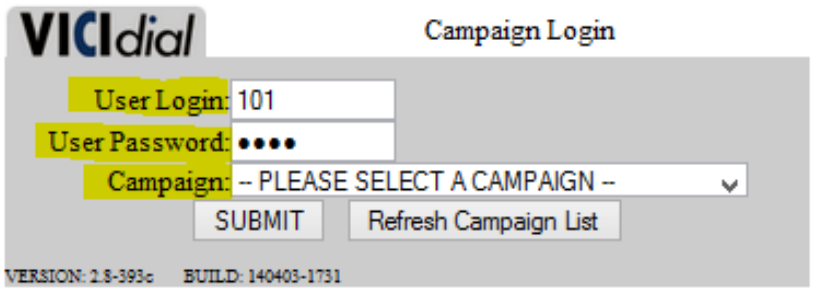
Pentru a accesa platforma VICI*dial* introduceți adresa următoare în browser-ul MOZILLA FIREFOX (dacă nu îl aveți instalat contactați Departamentul IT): http://192.168.22.6/



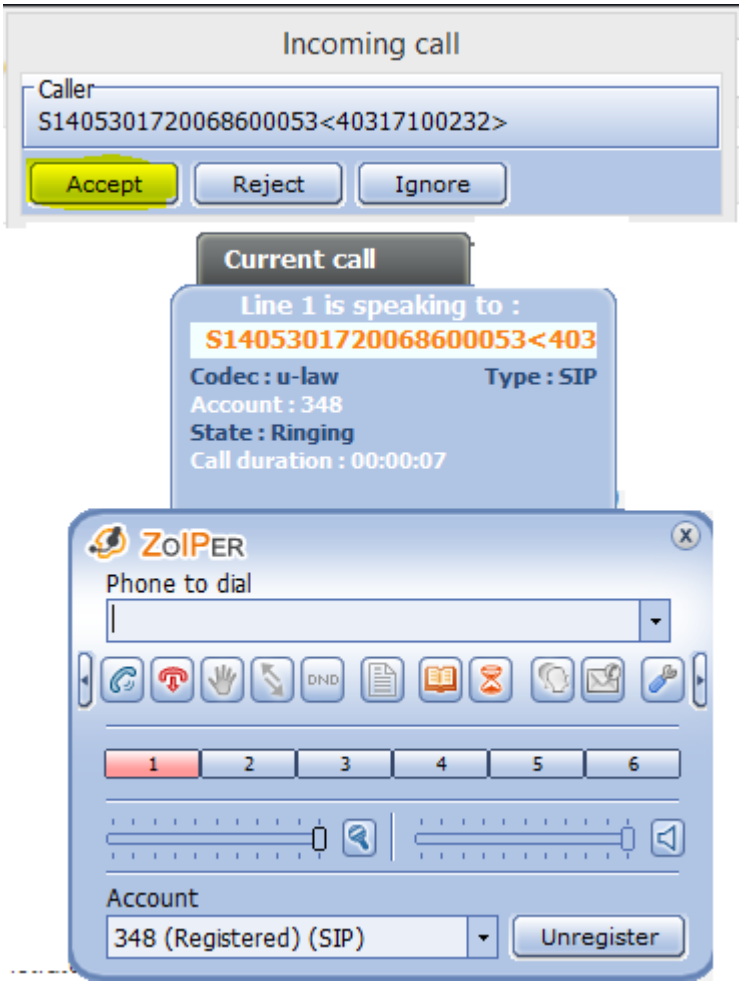
2.2. Autentificare

Dupa ce ați scris adresa web în browser, apăsați tasta *Enter* și veți observa platforma VICI*dial*, cerându-vă autentificarea. Autentificarea se face în doi pași: prima este autentificarea cu detaliile telefonului (***phone login*** și ***phone password***) și autentificarea personală (***user login***, ***user password*** și ***campaign***). Introduceți informațiile corespunzătoare pentru a continua procesul de logare.





Foarte important de menționat este faptul că VICI*dial* se folosește de un program instalat pe PC-ul dumneavoastră, program care are activă o **extensie** cu ajutorul căreia se pot efectua apeluri. Acest program se intitulează ***Zoiper.*** În momentul în care ați încheiat procedura de login cu succes acest program trimite un apel către dumneavoastră și este absolut necesar să răspundeți pentru a fi totul funcțional.

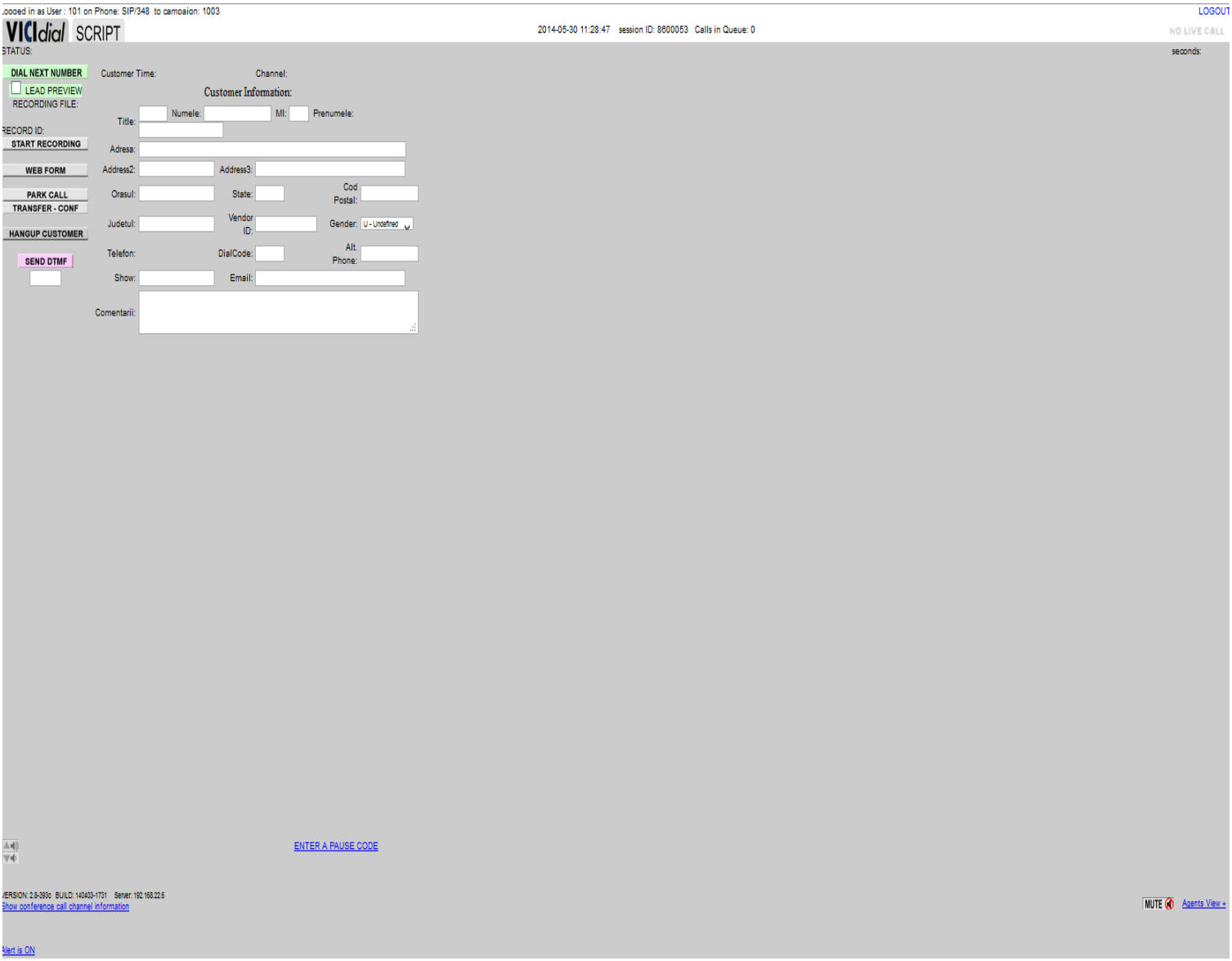


După ce răspundeți platforma VICI*dial* devine funcțională și veți auzi un mesaj din partea platformei, și anume: *You are currently the only person in this conference!* Acest mesaj transmis dumneavoastră semnifică faptul că puteți începe să utilizați platforma.

3. SECȚIUNEA VICI*dial*

După ce ați efectuat procedura de login cu succes veți fi transferați către interfața VICI*dial*.

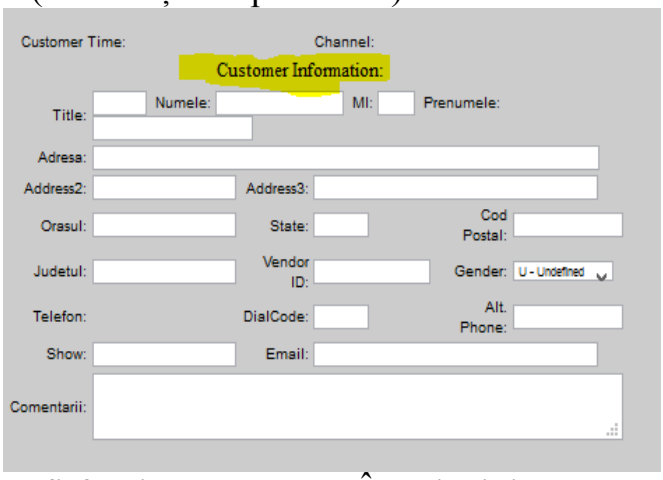
3.1. Interfața VICI*dial*



În acest mod ne este prezentată interfața VICI*dial*. Din această secțiune se poate efectua un apel dând click pe *Dial Next Number* (opțiune ce va explicată mai pe larg în capitolul următor) și se poate accesa opțiunea de a intra în pauză (opțiune necesară pentru a nu fi delogați după un timp de inactivitate pe platformă).

3.2. Opțiuni interfață VICI*dial*

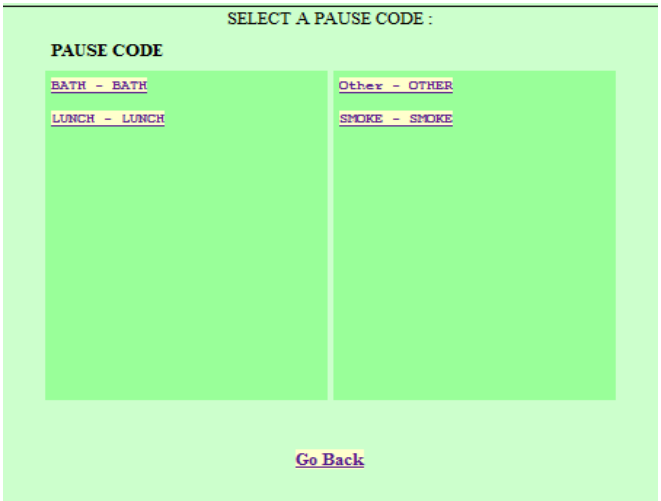
- **Customer Information** (informații despre client)



Aceste informații vă vor fi furnizate automat. În principiu nu vor fi afișate decât numele și prenumele clientului. **Este recomandat să nu folosiți această opțiune**.

- **Enter a Pause Code** (necesar pentru a intra în pauză)

Accesând acest buton ni se deschide o fereastră din care noi putem selecta motivul pauzei. Motivele prestabilite sunt: *bath* (toaletă), *lunch* (prânzul), *other* (alte motive), *smoke* (fumat).

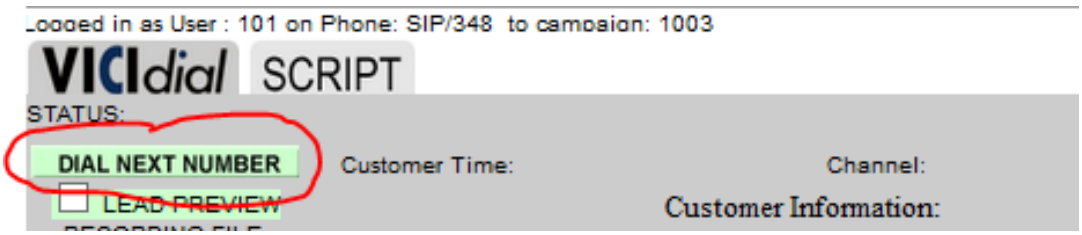


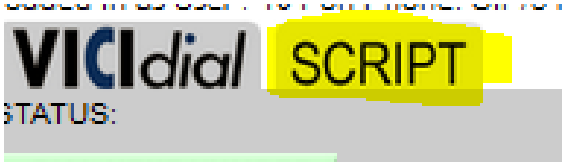
4. SECȚIUNEA SCRIPT

4.1. Interfața *Script*

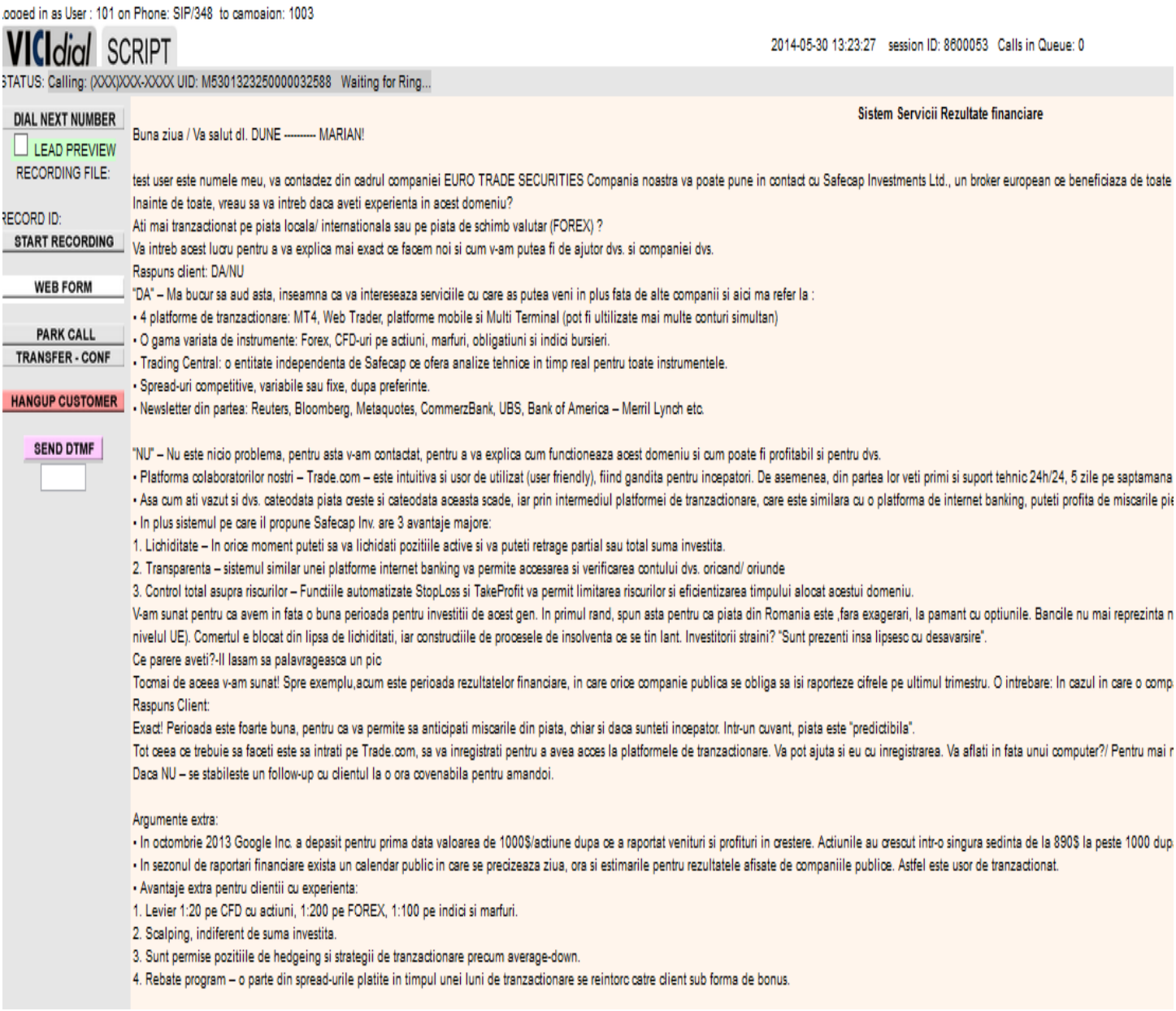
Această interfață se deschide automat după accesarea butonului *Dial Next Number* sau manual dând click pe tab-ul *Script* (se află în stânga sus).

Scopul tab-ului *SCRIPT* este de a prezenta agentului un script în care găsește atât informații despre client, cât și un text de bază (sau pot fi mai multe modele) pe care să îl citească sau din care să se inspire în conversația cu clientul.



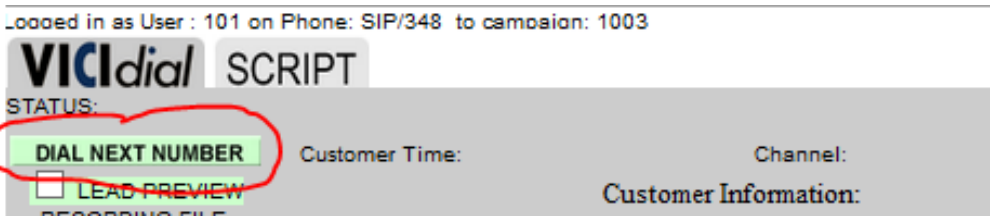


După accesare suntem transferați în secțiunea ***Script*** care arată în felul următor:

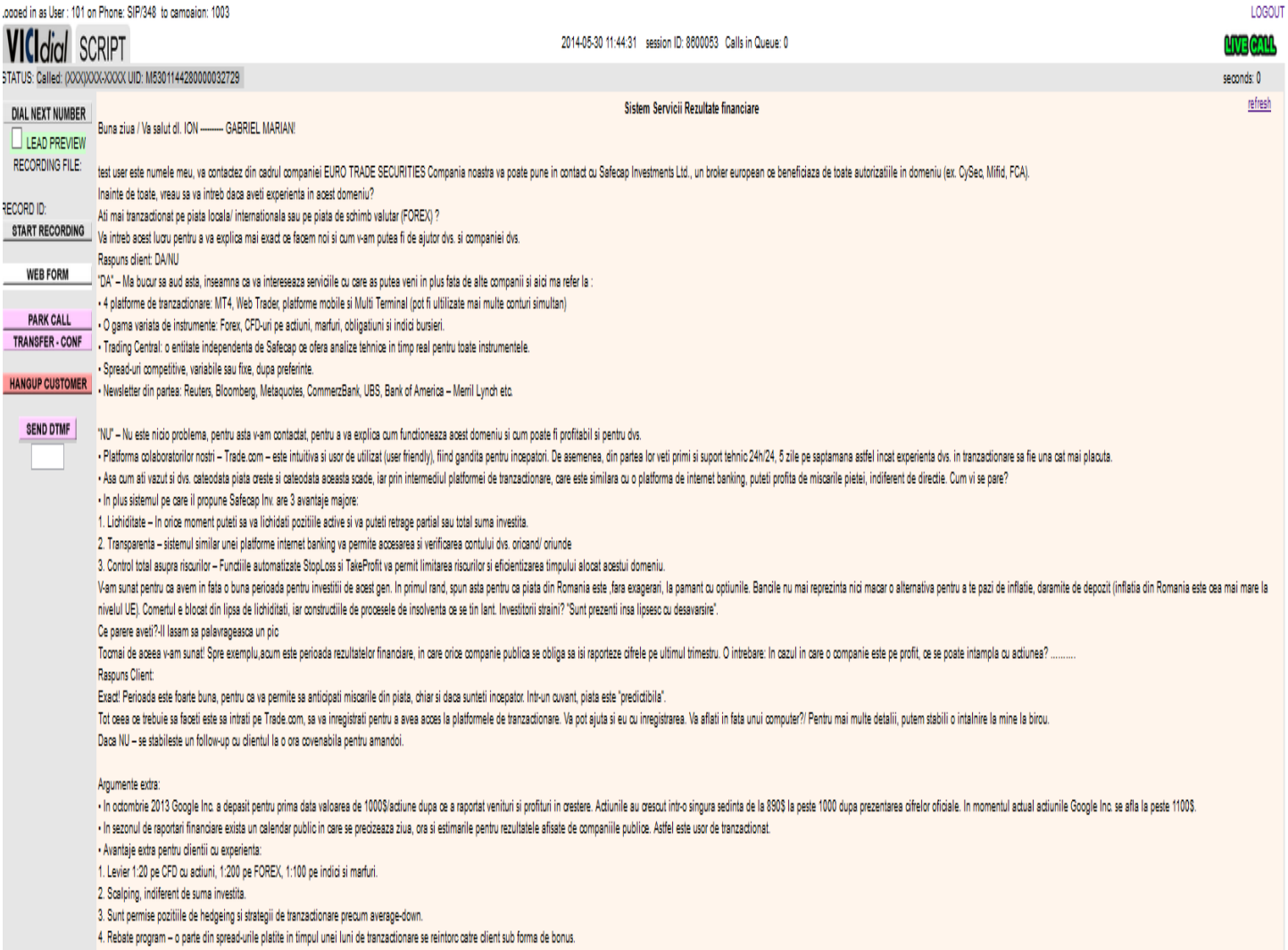

ooged in as User : 101 on Phone: SIP/348 to campaign: 1003
VICIdial SCRIPT
2014-05-30 13:23:27 session ID: 8600053 Calls in Queue: 0
STATUS: Calling: (XXX)XXX-XXXX UID: M5301323250000032588 Waiting for Ring...
DIAL NEXT NUMBER
LEAD PREVIEW
RECORDING FILE:
RECORD ID:
START RECORDING
WEB FORM
PARK CALL
TRANSFER - CONF
HANGUP CUSTOMER
SEND DTMF
Sistem Servicii Rezultate financiare
Buna ziua / Va salut dl. DUNE --------- MARIAN!
test user este numele meu, va contactez din cadrul companiei EURO TRADE SECURITIES Compania noastra va poate pune in contact cu Safecap Investments Ltd., un broker european ce beneficiaza de toate
Inainte de toate, vreau sa va intreb daca aveti experienta in acest domeniu?
Ati mai tranzactionat pe piata locala/ internationala sau pe piata de schimb valutar (FOREX) ?
Va intreb acest lucru pentru a va explica mai exact ce facem noi si cum v-am putea fi de ajutor dvs. si companiei dvs.
Raspuns client: DA/NU
"DA" – Ma bucur sa aud asta, inseamna ca va intereseaza serviciile cu care as putea veni in plus fata de alte companii si aici ma refer la :
• 4 platforme de tranzactionare: MT4, Web Trader, platforme mobile si Multi Terminal (pot fi ultilizate mai multe conturi simultan)
• O gama variata de instrumente: Forex, CFD-uri pe actiuni, marfuri, obligatiuni si indici bursieri.
• Trading Central: o entitate independenta de Safecap ce ofera analize tehnice in timp real pentru toate instrumentele.
• Spread-uri competitive, variabile sau fixe, dupa preferinte.
• Newsletter din partea: Reuters, Bloomberg, Metaquotes, CommerzBank, UBS, Bank of America – Merril Lynch etc.
"NU" – Nu este nicio problema, pentru asta v-am contactat, pentru a va explica cum functioneaza acest domeniu si cum poate fi profitabil si pentru dvs.
• Platforma colaboratorilor nostri – Trade.com – este intuitiva si usor de utilizat (user friendly), fiind gandita pentru incepatori. De asemenea, din partea lor veti primi si suport tehnic 24h/24, 5 zile pe saptamana
• Asa cum ati vazut si dvs. cateodata piata creste si cateodata aceasta scade, iar prin intermediul platformei de tranzactionare, care este similara cu o platforma de internet banking, puteti profita de miscarile pie
• In plus sistemul pe care il propune Safecap Inv. are 3 avantaje majore:
1. Lichiditate – In orice moment puteti sa va lichidati pozitiile active si va puteti retrage partial sau total suma investita.
2. Transparenta – sistemul similar unei platforme internet banking va permite accesarea si verificarea contului dvs. oricand/ oriunde
3. Control total asupra riscurilor – Functiile automatizate StopLoss si TakeProfit va permit limitarea riscurilor si eficientizarea timpului alocat acestui domeniu.
V-am sunat pentru ca avem in fata o buna perioada pentru investitii de acest gen. In primul rand, spun asta pentru ca piata din Romania este ,fara exagerari, la pamant cu optiunile. Bancile nu mai reprezinta n
nivelul UE). Comertul e blocat din lipsa de lichiditati, iar constructiile de procesele de insolventa ce se tin lant. Investitorii straini? "Sunt prezenti insa lipsesc cu desavarsire".
Ce parere aveti?-Il lasam sa palavrageasca un pic
Tocmai de aceea v-am sunat! Spre exemplu,acum este perioada rezultatelor financiare, in care orice companie publica se obliga sa isi raporteze cifrele pe ultimul trimestru. O intrebare: In cazul in care o comp
Raspuns Client:
Exact! Perioada este foarte buna, pentru ca va permite sa anticipati miscarile din piata, chiar si daca sunteti incepator. Intr-un cuvant, piata este "predictibila".
Tot ceea ce trebuie sa faceti este sa intrati pe Trade.com, sa va inregistrati pentru a avea acces la platformele de tranzactionare. Va pot ajuta si eu cu inregistrarea. Va aflati in fata unui computer?/ Pentru mai r
Daca NU – se stabileste un follow-up cu clientul la o ora covenabila pentru amandoi.
Argumente extra:
• In octombrie 2013 Google Inc. a depasit pentru prima data valoarea de 1000$/actiune dupa ce a raportat venituri si profituri in crestere. Actiunile au crescut intr-o singura sedinta de la 890$ la peste 1000 dup
• In sezonul de raportari financiare exista un calendar public in care se precizeaza ziua, ora si estimarile pentru rezultatele afisate de companiile publice. Astfel este usor de tranzactionat.
• Avantaje extra pentru clientii cu experienta:
1. Levier 1:20 pe CFD cu actiuni, 1:200 pe FOREX, 1:100 pe indici si marfuri.
2. Scalping, indiferent de suma investita.
3. Sunt permise pozitiile de hedgeing si strategii de tranzactionare precum average-down.
4. Rebate program – o parte din spread-urile platite in timpul unei luni de tranzactionare se reintorc catre client sub forma de bonus.

4.2. Butoanele operaționale

➢ DIAL NEXT NUMBER



Acest buton se află poziționat în partea stângă sus a interfeței și are funcția de a trimite apeluri către client. Totodată cu accesarea acestui buton ajungem în modul *Script*.


Logged in as User : 101 on Phone: SIP/348 to campaign: 1003
LOGOUT
VICIdial SCRIPT
2014-05-30 11:44:31 session ID: 8600053 Calls in Queue: 0
LIVE CALL
STATUS: Called: (XXX)XXX-XXXX UID: M530114428000032729
seconds: 0
DIAL NEXT NUMBER
LEAD PREVIEW
RECORDING FILE:
RECORD ID:
START RECORDING
WEB FORM
PARK CALL
TRANSFER - CONF
HANGUP CUSTOMER
SEND DTMF
Sistem Servicii Rezultate financiare
refresh
Buna ziua / Va salut dl. ION ---------- GABRIEL MARIAN!
test user este numele meu, va contactez din cadrul companiei EURO TRADE SECURITIES Compania noastra va poate pune in contact cu Safecap Investments Ltd., un broker european ce beneficiaza de toate autorizatiile in domeniu (ex. CySec, Mifid, FCA).
Inainte de toate, vreau sa va intreb daca aveti experienta in acest domeniu?
Ati mai tranzactionat pe piata locala/ internationala sau pe piata de schimb valutar (FOREX) ?
Va intreb acest lucru pentru a va explica mai exact ce facem noi si cum v-am putea fi de ajutor dvs. si companiei dvs.
Raspuns client: DA/NU
"DA" – Ma bucur sa aud asta, inseamna ca va intereseaza serviciile cu care as putea veni in plus fata de alte companii si aici ma refer la :
• 4 platforme de tranzactionare: MT4, Web Trader, platforme mobile si Multi Terminal (pot fi utilizate mai multe conturi simultan)
• O gama variata de instrumente: Forex, CFD-uri pe actiuni, marfuri, obligatiuni si indici bursieri.
• Trading Central: o entitate independenta de Safecap ce ofera analize tehnice in timp real pentru toate instrumentele.
• Spread-uri competitive, variabile sau fixe, dupa preferinte.
• Newsletter din partea: Reuters, Bloomberg, Metaquotes, CommerzBank, UBS, Bank of America – Merril Lynch etc.
"NU" – Nu este nicio problema, pentru asta v-am contactat, pentru a va explica cum functioneaza acest domeniu si cum poate fi profitabil si pentru dvs.
• Platforma colaboratorilor nostri – Trade.com – este intuitiva si usor de utilizat (user friendly), fiind gandita pentru incepatori. De asemenea, din partea lor veti primi si suport tehnic 24h/24, 5 zile pe saptamana astfel incat experienta dvs. in tranzactionare sa fie una cat mai placuta.
• Asa cum ati vazut si dvs. cateodata piata creste si cateodata aceasta scade, iar prin intermediul platformei de tranzactionare, care este similara cu o platforma de internet banking, puteti profita de miscarile pietei, indiferent de directie. Cum vi se pare?
• In plus sistemul pe care il propune Safecap Inv. are 3 avantaje majore:
1. Lichiditate – In orice moment puteti sa va lichidati pozitiile active si va puteti retrage partial sau total suma investita.
2. Transparenta – sistemul similar unei platforme internet banking va permite accesarea si verificarea contului dvs. oricand/ oriunde
3. Control total asupra riscurilor – Functiile automatizate StopLoss si TakeProfit va permit limitarea riscurilor si eficientizarea timpului alocat acestui domeniu.
V-am sunat pentru ca avem in fata o buna perioada pentru investitii de acest gen. In primul rand, spun asta pentru ca piata din Romania este ,fara exagerari, la pamant cu optiunile. Bancile nu mai reprezinta nici macar o alternativa pentru a te pazi de inflatie, daramite de depozit (inflatia din Romania este cea mai mare la nivelul UE). Comertul e blocat din lipsa de lichiditati, iar constructiile de procesele de insolventa ce se tin lant. Investitorii straini? "Sunt prezenti insa lipsesc cu desavarsire".
Ce parere aveti?-Il lasam sa palavrageasca un pic
Tocmai de aceea v-am sunat! Spre exemplu,acum este perioada rezultatelor financiare, in care orice companie publica se obliga sa isi raporteze cifrele pe ultimul trimestru. O intrebare: In cazul in care o companie este pe profit, ce se poate intampla cu actiunea? .....
Raspuns Client:
Exact! Perioada este foarte buna, pentru ca va permite sa anticipati miscarile din piata, chiar si daca sunteti incepator. Intr-un cuvant, piata este "predictibila".
Tot ceea ce trebuie sa faceti este sa intrati pe Trade.com, sa va inregistrati pentru a avea acces la platformele de tranzactionare. Va pot ajuta si eu cu inregistrarea. Va aflati in fata unui computer?/ Pentru mai multe detalii, putem stabili o intalnire la mine la birou.
Daca NU – se stabileste un follow-up cu clientul la o ora covenabila pentru amandoi.
Argumente extra:
• In octombrie 2013 Google Inc. a depasit pentru prima data valoarea de 1000$/actiune dupa ce a raportat venituri si profituri in crestere. Actiunile au crescut intr-o singura sedinta de la 890$ la peste 1000 dupa prezentarea cifrelor oficiale. In momentul actual actiunile Google Inc. se afla la peste 1100$.
• In sezonul de raportari financiare exista un calendar public in care se precizeaza ziua, ora si estimarile pentru rezultatele afisate de companiile publice. Astfel este usor de tranzactionat.
• Avantaje extra pentru clientii cu experienta:
1. Levier 1:20 pe CFD cu actiuni, 1:200 pe FOREX, 1:100 pe indici si marfuri.
2. Scalping, indiferent de suma investita.
3. Sunt permise pozitiile de hedgeing si strategii de tranzactionare precum average-down.
4. Rebate program – o parte din spread-urile platite in timpul unei luni de tranzactionare se reintorc catre client sub forma de bonus.

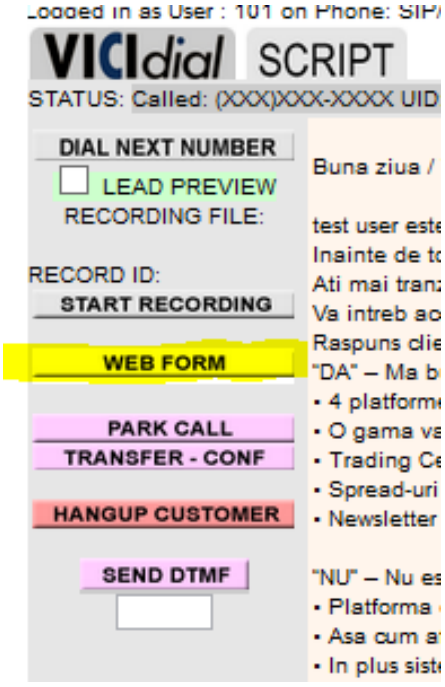
Când se conectează în apel, VICI*dial* activează o pictogramă care ne indică acest fapt. Acesta se poate observa în partea dreaptă sus a interfeței *Script*.

- **START RECORDING**

Din poziția de agent logat **nu aveți posibilitatea** de a accesa acest buton!

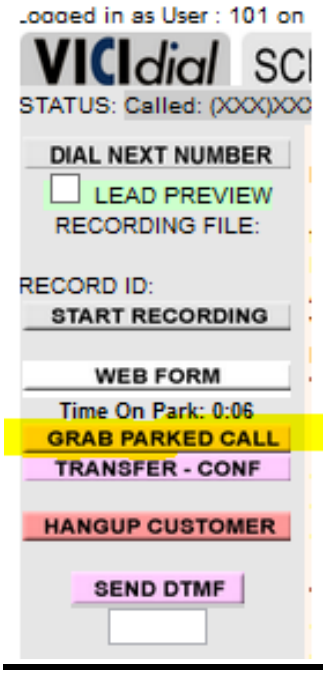
- **WEB FORM**

Accesarea acestui buton trimite în aplicația CRM intern în care puteți crea un *Lead* (CRM-ul intern se poate accesa la http://192.168.22.6/crm)



➢ PARK CALL

Acest buton se poate accesa când vă aflați într-o conversație cu un client. Odată ce ați accesat acest buton apelul intră în stare de așteptare și începe o melodie setată de către administratorul platformei VICI*dial*. Totodată, pornește și un *timer* care cronometrează cât timp clientul stă în așteptare. Puteți reveni la apel accesând butonul **GRAB PARKED CALL** care va apărea în timpul apelului din așteptare.



➢ TRANSFER – CONF

Din postura de agent **nu vă este permis** să transferați apelul!

➢ HANGUP CUSTOMER

Accesând acest buton se închide conversația cu clientul și totodată se deschide o fereastră în care ne sunt afișate anumite stări posibile ale unui apel, iar dumneavoastră trebuie să alegeți ceea ce se apropie cel mai fidel de starea apelului pe care l-ați avut cu clientul respectiv. După ce am selectat starea apelului dăm click pe butonul *SUBMIT* și revine la secțiunea *SCRIPT*, de unde putem efectua alt apel.

DISPOSITION CALL : Hangup Again minimize
CALL DISPOSITION
A - Answering Machine
B - Busy
CALLBK - Call Back *
DC - Disconnected Number
DNC - DO NOT CALL
IC - Initial call- creeaza lead
N - No Answer
NI - Not Interested
CLEAR FORM | SUBMIT
WEB FORM SUBMIT

!!! Niciodată să nu vorbiți cu un coleg sau altcineva, până nu ați dat click pe butonul

pentru a evita situațiile neplăcute!!!